Sibelga

Le magazine de votre gestionnaire de réseaux de gaz et d'électricité

Novembre 2010

spécial compteurs

Transformation, emménagement, déménagement? Mode d'emploi...

- **Travaux aux compteurs**
  Tout savoir pour éviter les mauvaises surprises
- **Le nouvel étiquetage des appareils électroménagers**
  Un guide pour faire le bon choix
- **Sibelga, acteur de la fête**
  Au cœur des manifestations festives à Bruxelles
- **Numéros utiles**
  Que faire et qui contacter chez Sibelga en cas de besoin

Sibelga

sommaire

En chantier 3

Travaux aux compteurs. Mode d'emploi pour éviter les mauvaises surprises

6 En préparation

Un nouvel étiquetage pour l'électro-ménager. Consommer moins d'énergie grâce à une information claire

En lumière 8

Sibelga au cœur des manifestations festives. Quand l'éclairage public fait partie de la fête

10 En bref

Infos pratiques en vrac avant l'hiver...

En service 12

Que faire quand...?

éditorial

Un hiver en toute sécurité…

Une fois encore, l'été est passé trop vite, la rentrée des classes appartient déjà au passé et c'est l'hiver qui frappe maintenant à nos portes.

La saison froide est l'occasion pour nous de revenir sur d'élémentaires conseils de sécurité pour vous assurer un hiver confortable, chaleureux et, surtout, sans risque! L'approche de l'hiver est peut-être aussi synonyme pour vous de grands travaux entraînant une modification de compteur. Nous vous rappelons dans ce numéro toutes les démarches à effectuer pour que vos transformations de compteurs se déroulent sans accroc.

Avec l'hiver encore, les jours raccourcissent et l'éclairage public est plus que jamais indispensable dans les rues de la capitale. Sibelga vous explique dans ce numéro toute l'utilité de son réseau d'éclairage et de son partenariat avec les différentes communes. Et revient sur l'importance, à son niveau également, de réduire la consommation d'énergie.

En parlant d'économie d'énergie, nous vous donnons rendez-vous en page 6 pour des explications claires sur le nouvel étiquetage énergétique de l'électroménager.

En vous souhaitant une bonne lecture, nous vous proposons de relever avec nous ce défi: passer un hiver au chaud, en toute sécurité, tout en consommant moins d'énergie!

Sibelga

Nous sommes à votre service pour la gestion des réseaux d'électricité et de gaz naturel en Région de Bruxelles-Capitale, jusque et y compris les compteurs.

Notre Accueil clientèle vous écoute au 02 549 41 00 et via clients-klanten@sibelga.be

Editeur responsable: Philippe Massart
Rédacteur en chef: Iris Fostiez
Quai des Usines 16, 1000 Bruxelles.
Réalisation: Dimensions.
Impression sur un papier respectueux de l'environnement.
Tirage: 452.000 exemplaires. Distribution par La Poste.
Vos réactions, observations et suggestions sont les bienvenues.

FSC Sources mixtes
Groupe de produits issu de forêts bien gérées et d'autres sources contrôlées
www.fsc.org Cert no. SCS-COC-00812
© 1996 Forest Stewardship Council

Travaux aux compteurs

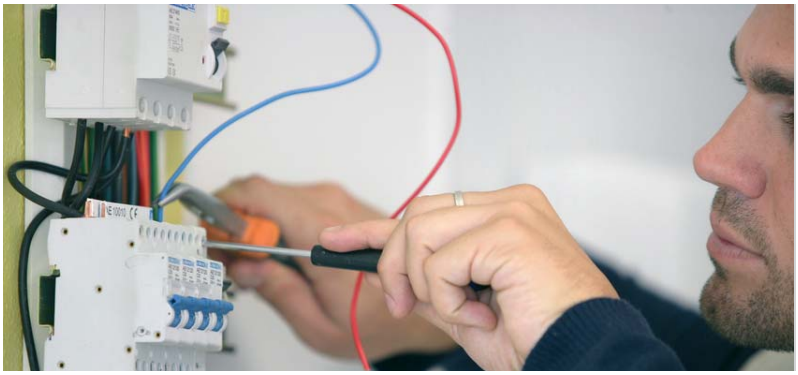
Mode d'emploi pour éviter les mauvaises surprises

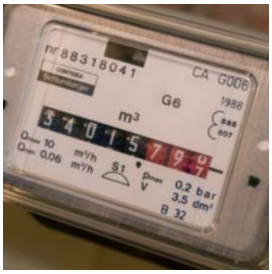
Vous déménagez? Vous faites d'importantes transformations dans votre habitation? Vous voulez fermer un ancien compteur qui ne sert plus? Vous avez besoin d'un renforcement de puissance? Quel que soit le type de modification que vous souhaitez apporter à votre compteur, Sibelga a une solution. Petit guide pour faciliter vos démarches!

Ouvrir et fermer un compteur

Pour que nous puissions venir chez vous ouvrir un compteur gaz et/ou un compteur électricité, vous devez avoir préalablement effectué certaines démarches. De quoi s'agit-il? Premièrement, vous devez disposer d'un contrat avec un fournisseur d'énergie pour chaque compteur. Celui-ci nous confirmera d'ailleurs, via un système informatique, que vous êtes l'un de ses clients. Sans le feu vert de votre fournisseur, nous ne pouvons pas ouvrir votre compteur!

Autre élément particulièrement important: si vous avez modifié votre installation intérieure gaz et/ou électricité ou si vous en avez placé une nouvelle, elle doit d'abord être agréée par un organisme de contrôle.





Pour le gaz naturel, ce document de conformité n'est pas nécessaire si votre installation a été réalisée par un installateur habilité (label CERGA).

Vous pouvez ensuite contacter notre Accueil clientèle au **02 549 41 00** pour demander l'ouverture de votre compteur. Celle-ci pourra être planifiée deux à trois jours plus tard*. Vous voulez connaître l'heure de passage de notre technicien? C'est simple! La veille, munissez-vous du numéro de dossier que vous avez reçu lors de la prise de rendez-vous et appelez le Planophone au **0800 944 88** (après 14h). Vous pourrez connaître la fourchette horaire (plages de 2h) pendant laquelle le technicien passera.

Attention, contrairement aux autres interventions réalisées par Sibelga, l'ouverture du compteur vous sera facturée par votre fournisseur.

Comment introduire votre demande de travaux?

Trois solutions s'offrent à vous

- Vous introduisez votre demande en ligne sur **www.sibelga.be**, rubrique *Raccordements et compteurs*.
- Vous téléchargez et remplissez les formulaires de demande sur www.sibelga.be, puis vous nous les envoyez, éventuellement accompagnés des autres documents nécessaires par e-mail (**offres-offertes@sibelga.be**), par fax (**02 549 46 61**) ou par courrier (Sibelga, Service Offres, quai des Usines 16, 1000 Bruxelles).
- Pour des travaux "simples" répondant à un usage résidentiel (ouverture/fermeture de compteur, renforcement d'un compteur, remplacement d'un compteur simple tarif par un compteur bihoraire, remplacement d'un fusible par un disjoncteur...), vous pouvez régler toutes les formalités avec notre Accueil clientèle au **02 549 41 00**.

*Pour une ouverture classique, et pour autant que Sibelga ait reçu à temps le feu vert du fournisseur.

Vos travaux en 6 étapes (travaux avec offre écrite)

1. Nous réceptionnons votre demande. Nous l'étudions et vérifions sa faisabilité. Nous venons éventuellement sur place pour réaliser des croquis.
2. Nous vous envoyons une offre de prix répondant à votre demande.
3. Vous marquez votre accord avec notre offre en payant le montant de celle-ci.
4. Vous nous téléphonez 3 jours après avoir effectué le paiement pour fixer la date d'exécution des travaux.
5. Si notre offre le mentionne, vous effectuez ou faites effectuer les travaux préalables à notre venue.
6. Nos techniciens se rendent chez vous et effectuent les travaux.

Pour fermer un compteur, la procédure est plus simple: vous appelez simplement notre Accueil clientèle qui vous fixera un rendez-vous dans les 2 ou 3 jours ouvrables. Là aussi, vous pouvez utiliser le Planophone pour en savoir plus sur l'heure de notre passage.

Un nouveau raccordement

Vous venez de rénover complètement un immeuble ou de faire construire une maison? Il vous faut sans doute prévoir un raccordement au gaz et à l'électricité, ou bien le remplacement d'un raccordement existant. Nous vous conseillons vivement d'introduire votre demande en concertation avec votre électricien ou votre installateur.
En effet, pour pouvoir installer un nouveau raccordement et lui attribuer un code EAN (voir encadré p. 5), nous devons disposer de données administratives et techniques très précises: adresse, localisation du nouveau compteur, nombre de phases, ampérage…

Vous devez également nous indiquer avec précision la destination du compteur à placer. Si votre demande concerne plusieurs compteurs gaz et/ou électricité, chaque lieu de consommation pour lequel vous avez demandé un compteur devra être clairement identifié (par exemple 3e étage droit, rez-de-chaussée avant…) et nous être communiqué par écrit. Il est donc préférable que tous ces éléments soient vérifiés par un spécialiste.

Une fois que vous avez réglé le montant de l'offre et que vous nous avez envoyé l'identification des points de fourniture, nous vous communiquons le code EAN de chaque nouveau compteur afin que vous puissiez conclure un contrat avec un fournisseur d'énergie.
Vous pouvez ensuite nous demander d'ouvrir votre(vos) compteur(s) (voir p. 3).

Zoom sur les tarifs

Pour exemple, l'ouverture d'un compteur coûte 139,15 € TVA comprise. Ce prix inclut les frais de fermeture ultérieurs. Si vous faites ouvrir en même temps votre compteur de gaz et votre compteur d'électricité pour un même logement, ce montant n'est facturé qu'une seule fois à votre fournisseur d'énergie, qui en répercute le montant sur votre facture d'énergie. Tous les autres travaux effectués sur vos compteurs et branchements doivent, quant à eux, être réglés directement à Sibelga.

Pour avoir une idée de nos tarifs, rendez-vous sur **www.sibelga.be** et utilisez le menu déroulant que vous retrouvez sous la rubrique *Nos tarifs*. Attention, en fonction de votre chantier, des travaux complémentaires peuvent être nécessaires (placement d'un nouveau coffret, renforcement de votre branchement…), ce qui fait évidemment évoluer le prix. Seule l'offre fait foi.

Le code EAN

Vous devez toujours mentionner le code EAN de votre compteur lorsque vous demandez qu'il soit modifié.

Pour rappel, ce code est composé de 18 chiffres et identifie un point de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Notez bien qu'il n'est pas lié au consommateur, mais au compteur. Ainsi, si vous déménagez, vous changez de code EAN.

Vous trouverez votre code EAN sur votre facture d'énergie ou sur la facture de l'occupant précédent. Petite astuce pour le retrouver plus vite: à Bruxelles, **les codes EAN commencent tous par 5414489**. Suivent alors 11 chiffres.
Si vous ne le retrouvez pas, prenez contact avec Sibelga au **02 549 41 00**.

Démarches particulières

Si vous introduisez une demande pour quelqu'un d'autre (un membre âgé de la famille, par exemple), vous devez nous faire parvenir un mandat.

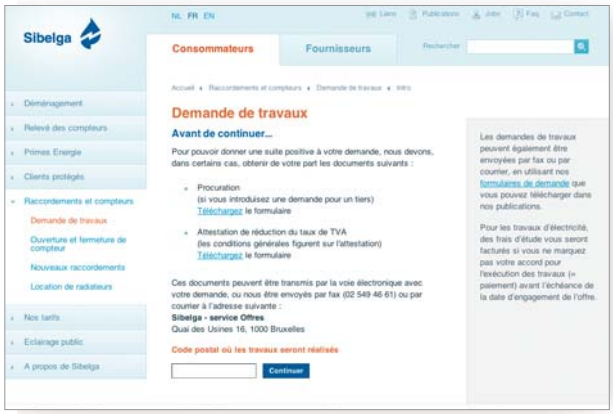
Le formulaire à compléter par votre mandataire et vous est téléchargeable sur le site **www.sibelga.be**, dans la rubrique *Raccordements et compteurs*, sous l'onglet *Demande de travaux*.

Pour pouvoir bénéficier de la TVA à 6 %, n'oubliez pas de nous faire parvenir le formulaire ad hoc également accessible via la rubrique *Raccordements et compteurs*, sous l'onglet *Demande de travaux*.

Un bon conseil…

Ne consommez jamais de gaz et/ou d'électricité sans avoir d'abord conclu un contrat avec un fournisseur d'énergie et pensez toujours à régler à temps le transfert ou l'ouverture de vos compteurs!

Sur www.sibelga.be, vous pouvez introduire votre demande en ligne ou télécharger les formulaires.



Un nouvel étiquetage pour l'électroménager

Consommer moins d'énergie grâce à une information claire

Il y a dix-huit ans déjà, l'Union européenne émettait une directive réglementant les informations sur la consommation énergétique des produits électroménagers. Bientôt, les fournisseurs et les distributeurs devront vous fournir encore plus d'informations sur leurs appareils.

Vous le savez, les réfrigérateurs, congélateurs, machines à laver, etc. que vous trouvez actuellement dans le commerce arborent déjà une étiquette donnant des informations sur leur consommation énergétique. Selon une nouvelle directive européenne, que chaque pays devra appliquer en juin 2011 au plus tard, ces étiquettes seront encore plus détaillées.

Elles vous permettront de mieux évaluer la consommation en énergie de votre appareil, mais aussi sa consommation en autres ressources essentielles.

De plus, les produits qui ne consomment pas d'énergie à proprement parler mais qui ont un impact sur les économies d'énergie devront également porter une étiquette énergétique. On pense, par exemple, aux vitres, châssis et portes extérieures.

Objectif 3 x 20 pour l'Europe

L'Europe a pris en 2007 un ensemble de dispositions pour atteindre l'objectif des "3 x 20" d'ici à 2020: **réduire de 20 % les émissions** de gaz à effet de serre, **porter à 20 % la part des énergies renouvelables** dans la consommation énergétique européenne et **réaliser 20 % d'économies d'énergie**. La nouvelle directive sur l'électroménager a été adoptée dans le cadre de ce troisième objectif.

Electroménager, isolation, chauffage... du changement dans les primes Energie 2010

Attention! Depuis le 16 novembre 2010, sur décision de la ministre bruxelloise de l'Energie, **l'octroi des primes Energie 2010 est suspendu**, le budget étant épuisé.

Les primes 2010 visaient, par exemple, à encourager vos investissements dans des **appareils électroménagers** dont l'impact sur l'environnement est moindre. Des incitants financiers existaient également pour d'autres appareils ou matériaux peu gourmands en énergie, qu'il s'agisse d'**isolation** (isolation du toit, des murs ou sol, vitrage isolant…), de **chauffage** (chaudière à condensation au gaz, vanne thermostatique…), **d'énergies renouvelables** (panneaux solaires thermiques pour chauffe-eau solaires), d'installation de **cogénération** (permettant de produire de l'électricité tout en chauffant votre habitation), etc.

Pour rappel, c'est Sibelga qui se charge de la gestion administrative de ces primes avec Bruxelles-Environnement. Si vous avez réalisé des travaux cette année pour lesquels vous comptiez demander une prime Energie, sachez que **vous pouvez encore déposer votre dossier 2010 chez Sibelga jusqu'au 28 février 2011**.
Deux conditions à respecter:

- la facture finale de vos investissements doit être datée de 2010
- votre dossier doit être introduit dans les 4 mois à dater de cette dernière facture.

Votre demande sera cependant traitée selon les **conditions financières 2011**, quand celles-ci auront été publiées par Bruxelles-Environnement.

Pour tous les investissements réalisés en 2011, c'est le programme 2011 qui sera d'application.

De nouvelles classes énergétiques

Actuellement, les fabricants sont obligés d'indiquer la consommation annuelle d'énergie de leurs appareils à l'aide d'un code couleur: du vert foncé (classe A – bonne efficacité énergétique) au rouge (classe G – mauvaise efficacité énergétique). Pour certains produits, ils indiquent également la consommation d'eau, le niveau de bruit ou la production de chaleur.

A l'avenir, avec les progrès technologiques, trois classes supplémentaires pourront être ajoutées au sommet de l'échelle. Mais il n'y aura jamais plus de sept classes énergétiques au total.

Concrètement donc, si un nouveau produit peut être classé A+, la catégorie G sera supprimée. Si un produit peut être classé A++, ce sera le cas pour la catégorie F et, enfin, si un produit mérite le classement A+++, c'est la catégorie E qui disparaîtra. Le système de couleur sera dès lors ajusté en conséquence.

Un bon conseil

- Consultez régulièrement le site **www.bruxellesenvironnement.be**; le **nouveau programme de primes 2011** y sera publié dès qu'il aura été approuvé par le gouvernement bruxellois. Vous en saurez alors plus sur le nouveau montant réservé à chaque prime.

Toujours plus d'informations, toujours plus de transparence!

Sur les nouvelles étiquettes énergétiques accompagnant les produits, vous retrouverez beaucoup plus d'informations pour juger de l'efficacité énergétique de ce que vous achetez.

Mais ce n'est pas tout: la nouvelle directive européenne exige aussi que l'étiquette soit placée à un endroit très visible sur le produit, pour que l'information vous soit directement accessible.

Enfin, toute publicité faite autour d'un produit lié à l'énergie devra obligatoirement vous informer sur sa consommation. De quoi vous permettre de faire des choix éclairés!

Sibelga au cœur des manifestations festives

Quand l'éclairage public fait partie de la fête

Les Bruxellois voient surtout dans l'éclairage des rues sa mission de sécurisation de l'espace public. Tous connaissent, bien sûr, les nombreux réverbères qui illuminent les voiries communales dès le soir tombé. Mais, ce que l'on sait moins, c'est que Sibelga, outre l'entretien et le dépannage des luminaires publics, prend en charge la gestion de l'éclairage lors de manifestations festives.

Fêtes de la Musique, Ommegang, feu d'artifice du Nouvel An... Autant d'événements populaires auxquels sont conviés les Bruxellois et dont Sibelga est un acteur primordial mais discret. En effet, que donneraient les fusées multicolores, les éclairages de scène travaillés et les illuminations féériques si les rues n'étaient pas plongées dans le noir? Et seule Sibelga peut se charger d'éteindre l'éclairage public...

Une mission de service public

Bénédicte Collard, Responsable Eclairage Public chez Sibelga, nous parle de cet aspect particulier de la mission de service public de l'entreprise: *Nous devons garantir à nos citoyens un éclairage public sûr, efficace, économe et performant. Ce que nous nous efforçons de faire en travaillant continuellement à son amélioration. Mais notre mission prend parfois un tour plus festif. Même si nous ne nous occupons pas de la conception des éclairages de fête, nous sommes responsables de leur pilotage, ce qui est crucial pour la réussite d'un événement.*

La Grand-Place, à la pointe de la technologie

Fêtes de quartier, Nuits de l'Obscurité, Une Heure pour la Planète ou grands événements populaires, nous pouvons intervenir à tous les niveaux pour éteindre temporairement ou modifier l'éclairage public, poursuit Bénédicte Collard. *Mais l'endroit le plus emblématique des interventions "festives" de Sibelga est sans doute la Grand-Place.*
Nous y intervenons à l'occasion de l'Ommegang, événement traditionnel et populaire, mais aussi à l'occasion du

Tapis de Fleurs et, bien entendu, du feu d'artifice du Nouvel An. A ces occasions, nous modifions l'entièreté de l'éclairage public de la Grand-Place et des alentours.

Si la quasi-totalité des modifications d'éclairage public à Bruxelles doivent se faire manuellement, la Grand-Place a la particularité de bénéficier d'un système de commande informatisé. En effet, tout l'éclairage public peut se commander à partir d'une petite cabine située au cœur même de l'Hôtel de Ville. *Bien sûr*, explique Bénédicte Collard, *nous souhaiterions généraliser cette informatisation et plusieurs prototypes sont actuellement à l'étude.*

Concrètement...

Lorsqu'une manifestation festive se profile à l'horizon, Sibelga est contactée par l'organisateur qui lui demande d'intervenir. Les souhaits des organisateurs peuvent être très divers.

Pour les Plaisirs d'hiver, par exemple, explique Bénédicte Collard, *on nous demande de ne pas allumer l'éclairage public à la nuit tombée mais de le faire après minuit, lors de la fermeture. De cette façon, les visiteurs et les passants peuvent profiter des éclairages des échoppes et des autres illuminations.*

Un service payant

Pour chaque demande de ce type, un technicien se rend sur place et intervient directement dans le coffret de commande, qui se trouve généralement en bout de rue.

Et pour les événements de grande ampleur, comme les Fêtes de la Musique ou le feu d'artifice du Nouvel An, un technicien de Sibelga reste même sur place pendant toute la durée de la manifestation. Soit pour piloter l'éclairage festif soit, simplement, pour rallumer l'éclairage public une fois la fête finie.
Quoi qu'il en soit, l'un de nos techniciens doit toujours intervenir. C'est pourquoi nous devons facturer ce type de prestations. Mais, bonne nouvelle, nous facturons désormais ces heures à un tarif de jour afin que ce service reste accessible aux organisations culturelles dont le budget n'est pas toujours extensible.

Sibelga et sa mission de service public

Depuis 2006, Sibelga a pour mission d'assurer un éclairage public performant et efficace sur toutes les voiries communales.

Concrètement, cela représente:

- environ **75** % de l'éclairage de la ville*
- **71 350** points lumineux répartis sur **1 550** km de voirie.

** les 25% restants, sur les voies régionales, sont entre les mains de l'Administration de la Région de Bruxelles-Capitale*

Besoin d'aide pour votre événement?

- Vous organisez une fête dans votre quartier? Un concert caritatif? Un feu d'artifice? Si votre événement nécessite une adaptation de l'éclairage public, vous pouvez envoyer votre demande à notre service Eclairage public par fax au **02 274 34 08** ou par e-mail à **epov@sibelga.be**.

- Sachez aussi que vous pouvez demander une alimentation électrique temporaire à notre service Foires & Festivités par fax au **02 274 31 06** ou par e-mail à **foires-festivites@sibelga.be**.

En fonction de votre demande, qui sera la plus précise possible, Sibelga vous fera une offre de prix. Bon amusement!

Metrix, fidèle au rendez-vous...

Vous y êtes habitué maintenant: chaque année, Metrix relève vos compteurs de gaz et d'électricité pour établir le décompte précis de votre consommation. L'objectif de cette opération? Calculer avec exactitude ce que vous avez consommé et permettre à votre fournisseur d'établir votre facture annuelle.

Petite piqûre de rappel: les collaborateurs Metrix portent toujours leur uniforme et leur badge et sont donc parfaitement identifiables. En outre, ils ne relèvent vos compteurs qu'une seule fois par an et ne doivent accéder qu'à la pièce où se trouve votre compteur. En aucun cas, vous n'aurez à leur payer quoi que ce soit. Soyez donc vigilant et servez-vous du calendrier ci-contre pour vérifier si leur passage est bien prévu dans votre commune!

MOIS	CODES POSTAUX	COMMUNES
NOVEMBRE	1180	UCCLE
DECEMBRE	1060	SAINT-GILLES
JANVIER	1190 1070	FOREST ANDERLECHT (1re partie)
FEVRIER	1210 1000	SAINT-JOSSE-TEN-NOODE BRUXELLES-CENTRE
MARS	1160 1082 1140 1080	AUDERGHEM BERCHEM-SAINTE-AGATHE EVERE MOLENBEEK-SAINT-JEAN (1re partie)
AVRIL	1000 1090 1081	BRUXELLES AMBIORIX JETTE KOEKELBERG

un job chez Sibelga?

Les lumières, c'est toi...
L'ambiance, c'est moi...
Ensemble, faisons briller Bruxelles.
Envie de collaborer au réseau d'énergie bruxellois?
Alors découvre les fonctions de Sibelga. Et faisons battre ensemble le cœur de Bruxelles!
Chez Sibelga, nous sommes toujours à la recherche de profils techniques qui s'intéressent aux différents aspects de l'énergie. Nous offrons également un large éventail de fonctions administratives.
Intéressé(e) ?
Surfez sur www.sibelga.be/jobs
ou formez gratuitement
le 0800 12 008.
Toi &moi
Ensemble pour le réseau d'énergie bruxellois.
Sibelga

Du nouveau pour les ampoules

Depuis le 1er septembre 2010, l'emballage des ampoules économiques s'est enrichi de nouvelles informations. Désormais, les étiquettes indiquent, entre autres, les éléments suivants:

■ **La couleur de la lumière, exprimée en kelvins (K).** Pour exemple, 2700 K correspondent à une lumière blanche assez chaude. Dès que l'on dépasse 4000 K, la lumière devient de plus en plus froide.

■ **Les dimensions de l'ampoule** en millimètres.

■ **Le temps de chauffage**. Il s'agit d'un temps nécessaire pour atteindre 60 % du flux lumineux. Les ampoules économiques classiques mettent environ 2 secondes à s'allumer et 60 secondes à atteindre les 60 % de leur rendement. Certaines ampoules fluo-compactes affichent cependant de meilleures performances.

■ **Le flux lumineux, exprimé en lumens (lm).** Cette information est la plus importante de l'emballage car elle doit, peu à peu, remplacer le wattage. En effet, le lumen exprime la *quantité* de lumière émise et ne dépend pas de la *puissance* en watts de l'ampoule. C'est le nombre de lumens qui vous aidera à faire votre choix. Sachez que 100 W équivalent à 1300-1400 lm, tandis que 25 W équivalent à 220-230 lm.

■ **L'étiquette énergie** qui, comme pour les appareils électroménagers, permet de repérer les ampoules qui consomment le moins d'énergie.

■ **La durée de vie**. Elle est exprimée en heures. Pour information, un millier d'heures correspond environ à une année de consommation.

Rappel

Comme la législation européenne l'impose, vous ne trouvez plus, depuis le 1er septembre 2010, d'ampoules incandescentes de 75 W dans les rayons de vos magasins. Ce sera bientôt le tour des 60 W et des 25 W, également interdites à la vente et remplacées par des ampoules économiques!

Attention, CO = danger de mort

A l'approche de l'hiver, moment où l'on rallume massivement les chauffages et où la ventilation des maisons est moindre, il est important de se rappeler certaines règles de prudence liées aux émanations de CO (monoxyde de carbone).

Ce gaz, généré par une combustion incomplète de vos combustibles de chauffage (gaz naturel, mazout, butane, pétrole lampant mais aussi bois) peut être particulièrement dangereux. Incolore, inodore et invisible, il se combine plus facilement aux globules que l'oxygène et peut avoir des conséquences graves sur la santé. Pourtant, l'éviter est très simple. Il vous suffit de suivre les consignes suivantes:

■ Songez à **faire réviser** régulièrement **vos appareils** de chauffage.

■ N'oubliez pas de **faire entretenir** tous les ans **votre cheminée** par laquelle s'évacuent les gaz de combustion de votre chaudière, mais aussi la cheminée de votre feu ouvert, de votre poêle à bois ou de votre poêle portatif.

■ Rappelez-vous qu'**une bonne ventilation** dans les pièces où sont placés des appareils de chauffage **est indispensable** pour éviter les intoxications.

L'asbl Habitat-Santé offre un service de prévention à domicile pour une somme modique. Appelez le 02 242 02 92

Que faire quand...

- ... vous souhaitez procéder à l'ouverture ou la fermeture d'un compteur?
  ... vous avez besoin d'un formulaire de déménagement pour un transfert de compteur?
  ... vous voulez savoir si vous entrez dans les conditions d'octroi du tarif social?

  >> Contactez notre Accueil clientèle au 02 549 41 00
  du lundi au jeudi de 8h à 16h30, le vendredi de 8h à 15h45
  ou par e-mail à l'adresse **clients-klanten@sibelga.be**.

- ... vous souhaitez louer un radiateur chez Sibelga?

  >> Téléphonez au 02 549 41 00 et appuyez sur la touche 2
  ou **rendez-vous directement à notre bureau d'accueil** situé au
  13, rue des Poissonniers à 1000 Bruxelles.
  Les différents radiateurs y sont exposés.

- ... vous repérez une panne d'électricité due au réseau
  et non à votre installation intérieure?

  >> Formez le 02 274 40 66, 24 heures sur 24.

- ... vous sentez une odeur suspecte que vous attribuez au gaz?

  >> Appelez notre numéro d'urgence, le 02 274 40 44.
  Attention, les appels inutiles et malveillants peuvent,
  éventuellement, faire l'objet de poursuites.

- ... vous constatez que l'éclairage public est en panne?

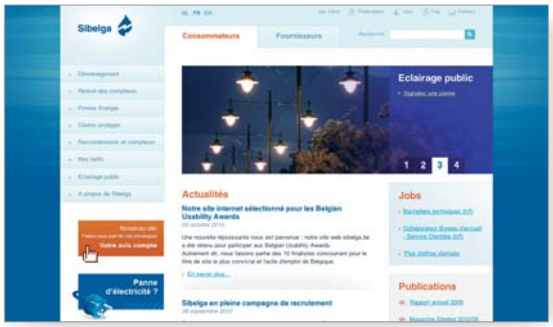
  >> Utilisez le formulaire en ligne sur www.sibelga.be ou **envoyez un e-mail à epov@sibelga.be**. Si la situation vous semble urgente, **vous pouvez contacter le 02 274 40 66**, 24 heures sur 24.

- ... vous voulez rejoindre l'équipe des collaborateurs motivés de Sibelga?

  >> Surfez sur www.sibelga.be/jobs ou appelez le **numéro gratuit 0800 12 008**.

Retrouvez-nous aussi On Line

Découvrez notre nouveau site Internet. Vous y trouverez toute une série d'infos et conseils utiles en matière d'énergie. Vous pourrez très facilement télécharger des documents ou procéder à une demande de travaux en ligne.



www.sibelga.be

TARIFS APPLIQUES AUX CLIENTS PROTEGES (PRIX SOCIAL MAXIMAL • DE AOÛT 2010 À JANVIER 2011)

PRIX DE L'ELECTRICITE EN BASSE TENSION

	TVA COMPRISE
TARIF NORMAL	14,24
TARIF BIHORAIRE • JOUR	17,25
TARIF BIHORAIRE • NUIT	10,92
TARIF EXCLUSIF DE NUIT	7,66

PRIX DU GAZ NATUREL EN BASSE PRESSION

	TVA COMPRISE
TARIF NORMAL	3,278

Prix mensuels eurocents/kWh
Ces tarifs sont exprimés hors cotisation fédérale et surcharges.